Certificate of Completion

St. Paul International School

certifies that

ELVIS RODRIGUES DE SOUSA

Brazilian ID (CPF): 040.770.436-11 has successfully completed the course

MARKETING DE SERVIÇOS - SG

with duration of **40 hours** and **100% frequency.**

- Authenticity Code: **QR8aoCWeBk**

(consultation for verification of records via website)

Florida/USA, 17 abril 2023

Ricardo Luiz Marcato
St.Paul President

Registered at the Secretory of State of
Flórida - USA 19000040356
EIN# 38-4119323
Section 1000.06 (l) (f). Flórida
Comission for Independent Education
7350 Futures Drive
Orlando 32819

Program Content

- Fundamentos do Marketing de Serviços
- Qualidade dos Serviços
- Cliente e o Serviço
- As expectativas do cliente com o serviço
- Escutando o cliente por meio de pesquisa
- Relacionamento com o cliente
- Recuperação do serviço
- A inovação e o projeto do serviço
- Padrões do serviço definidos pelo cliente
- As evidências físicas e o cenário de serviços
- O papel do colaborador na execução do serviço
- O papel dos clientes na execução do serviço
- Gestão da demanda e da capacidade
- A comunicação integrada no marketing de serviços
- Precificação de serviços
- O impacto financeiro e econômico dos serviços